

Отказ по претензии образец



В магазинах нередко возникают ситуации, при которых потребитель возвращает товар и просит вернуть деньги. При получении письменной претензии продавец должен на нее отреагировать соответствующим образом, то есть принять или отклонить.

Отклонить претензию можно соблюдая правила, закрепленные в законодательстве. Отказ от приема претензии составляется в письменном виде.

Содержание документа зависит от конкретных обстоятельств возникшего спора и содержания конфликта, возникшего между продавцом и покупателем. В документе необходимо отразить позицию продавца, которой он мотивирует отказ от приема претензии. Эта позиция должна основываться на конкретных правах продающей стороны, закрепленных в законодательстве.

Как правильно написать отказ от претензионного письма?

В действующем законодательстве не закреплены правила составления отказа от претензии. Поэтому продавцу следует руководствоваться общепринятыми правилами.

Документ следует составлять исходя из следующего плана:

- Укажите Ф.И.О и адрес лица, которому адресован отказ от приема претензии;
- Напишите кем составлен документ. Ф.И.О продавца, наименование организации и номер, присвоенный составляемому документу;
- Подробно укажите причину отказа в приеме претензии. Всю информацию излагайте аргументировано и обоснованно;

- Перечислите законодательные акты, которые подтверждают законность отказа в приеме претензии. В случае проведения экспертной проверки качества товара, ссылайтесь на ее результаты;
- Приложите документы, которые могут доказать законность отказа. Например, заключение экспертной проверки;
- В конце отказа от претензии попросите руководителя организации поставить личную подпись. Подписать документ может и другое уполномоченное лицо.

Внимание! Документ должен быть оформлен на специальном бланке, принадлежащем организации. Отказ должен быть подтвержден печатью и подписью руководителя организации.

Законодательство РФ защищает не только права потребителей, но и права продавцов. Ведь они также могут стать жертвами противозаконных махинаций. Одной из таких защитных мер является возможность отказа от приема претензии.

Продавец может отказаться принимать заявление от потребителя в следующих случаях:

- Возвращаемое изделие включено в список товаров, не подлежащих возврату и обмену;
- Нарушены сроки возврата товара;
- Незаконные требования о возврате со стороны потребителя;
- Товар имеет дефект, который возник не по вине продающей стороны;
- Возвращаемое изделие имеет не товарный вид, его потребительские свойства нарушены.

К незаконным основаниям можно отнести:

- отказ в приеме претензии без объяснений;
- Отказ от приема документа по причине отсутствия чеков, квитанций, расходников и прочей кассовой документации;
- Отказ по причине отсутствия денежных средств или аналогичного товара для замены;
- Отказ заключается в том, что товар приобретен по акции

или со скидкой;

- Продавец утверждает, что возвращаемое изделие входит в перечень товаров, не подлежащих возврату или обмену. Хотя на самом деле изделие не относится к этому списку;
- Иные причины отказа, не предусмотренные законодательством.

Срок, который предоставляется продавцу для ответа на претензию не всегда составляет 30 дней. В течение этого срока потребителю обязаны ответить лишь государственные или муниципальные органы, в которые подается претензия.

Согласно закону «О защите прав потребителей» коммерческие организации обязаны ответить на претензию потребителя в течение 10 дней. Срок отсчитывается со дня совершения покупки.

Важно! Все официальные документы необходимо подавать лично или отправлять заказным письмом.